



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัดเทศบาล ตำบลนาซอ อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล

ที่ สน ๕๔๘๐๑ / สท/๕ วันที่ ๑๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาซอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ งานบริการประชาชน เช่น ถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาซอ

เรื่องเดิม

เนื่องด้วยเทศบาลตำบลนาซอ มีความประสงค์ที่จะพัฒนาการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ เช่น ถ่ายเอกสารและงานจัดเก็บรายได้ มีประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน สูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนาซอ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน โดย วิธี สุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ เทศบาลตำบลนาซอได้ประเมินฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว สำนักปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนาซอ ในการที่จะพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่ประชาชนต่อไป รายละเอียดตาม เอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

ข้อพิจารณา

เห็นควรนำรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนาซอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นฐานข้อมูลที่จะใช้พัฒนาการให้บริการประชาชนให้เกิด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุดให้กับองค์กรในปีถัดไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)..... ผู้เสนอรายงาน

(นางสาวพิมพ์ อัมพพันธ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เนตรวิมลพร อรุณ

(ลงชื่อ).....

(นางพรทิวา เป้าพงษ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

เนตรวิมลพร อรุณ ปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ).....

(นายวิทมนตร์ เหล่าหวาน)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลนาซอ ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลนาซอ

ความเห็นของนายกเทศมนตรี.....

(ลงชื่อ).....

(นายวิทมนตร์ เหล่าหวาน)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลนาซอ ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลนาซอ

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาซอ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

งานบริการ : งานถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาซอ
งานบริการ : งานถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน
๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาซอ มีกรอบ
การประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการ
อำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๓๗
เพศหญิง	๖๓
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๘
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๒
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๑๔
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๒๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๕
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๗๕
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๓
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒
ปริญญาตรี	๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐
อื่นๆ	๐
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๐
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๖
รับจ้าง	๑๒
นักเรียนนักศึกษา	๘
เกษตรกร	๖๗
อื่นๆ	๗
รวม	๑๐๐

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
งานงานถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้

จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑) การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๙	๒๓	๖๘
๑.๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒	๑๐	๘๘
๑.๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการ บริการก่อน เป็นต้น	๐	๐	๑๐๐
๑.๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๔	๙๖
๑.๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๗	๙๓

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๒.๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๑	๙๙
๒.๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑	๙	๙๐
๒.๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๐	๓	๙๗
๒.๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๑๒	๘๘
๒.๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๑๐๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๒	๕	๙๓
๓.๒) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๗	๙๓
๓.๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๒	๕	๙๓
๓.๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๓	๑๐	๘๗
๓.๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำ ดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๐	๐	๑๐๐
๓.๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๐	๕	๙๕
๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๔.๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๐	๐	๑๐๐
๔.๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๐	๑๐๐
๔.๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๒	๙๘
รวม คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	๑๙	๑๐๓	๑,๗๗๘

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒ $= \frac{๑๙ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๑ \%$	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๗ $= \frac{๑๐๓ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๕.๔๒ \%$	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๓% $= \frac{๑,๗๗๘ \times ๑๐๐}{๑,๙๐๐}$ $= ๙๓.๕๘ \%$
---	---	---

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการงานถ่ายเอกสาร และงานจัดเก็บรายได้สุมประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- | | |
|---------------|---------------------|
| ๑. ไม่พึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๑ |
| ๒. พึงพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๙ |
| ๓. พึงพอใจมาก | คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๙ |
